

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J. G. 2008. *Secrets of Customer Relationship Management*. ANDI. Yogyakarta.
- Budi, A. 2014. Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Fokus Ekonomi* 9(1): 96-108
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Griffin, J. 2009. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Hasan, A. 2008. *Marketing*. Media Utama. Yogyakarta.
- Ishak, A. dan Luthfi .Z. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal siasat bisnis* 15(1) : 55-66.
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2011. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Edisi 3. Erlangga. Jakarta.
- Lita, R. P. 2009. *Pengaruh Kepercayaan Pada Komitmen Loyalitas Pelanggan*. Trikonomika. Vol 8. Hal : 71-77
- Lovelock, C. dan W. Jochen. 2011. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

- Mulyo, B. dan Ukudi. 2007. Pengaruh kualitas produk, kepercayaan dan komitmen terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol 14. No2 : 215-227
- Pahlevi, R. 2014. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada *Green Product*. *Skripsi*. FEB Universitas Bengkulu.
- Prasojo, R. E. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diskon terhadap Loyalitas Pelanggan di Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Puji, B. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen (studi pada bus harapan jaya Tulungagung). *Skripsi*. FE Universitas Nusantara Kediri.
- Samuel, H. 2009. Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal FE Universitas Kristen Petra Surabaya* Vol 1. No 2 : 53-64
- Setiawan, S. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa (studi kasus bagaimana Rumah Sakit mengelola loyalitas pelanggannya)*. PT Penerbit IPB. Bogor.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Sunarto. 2009. *Manajemen Pemasaran 2*. Aditya Media. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa..* Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Umar, H. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi kedua. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.